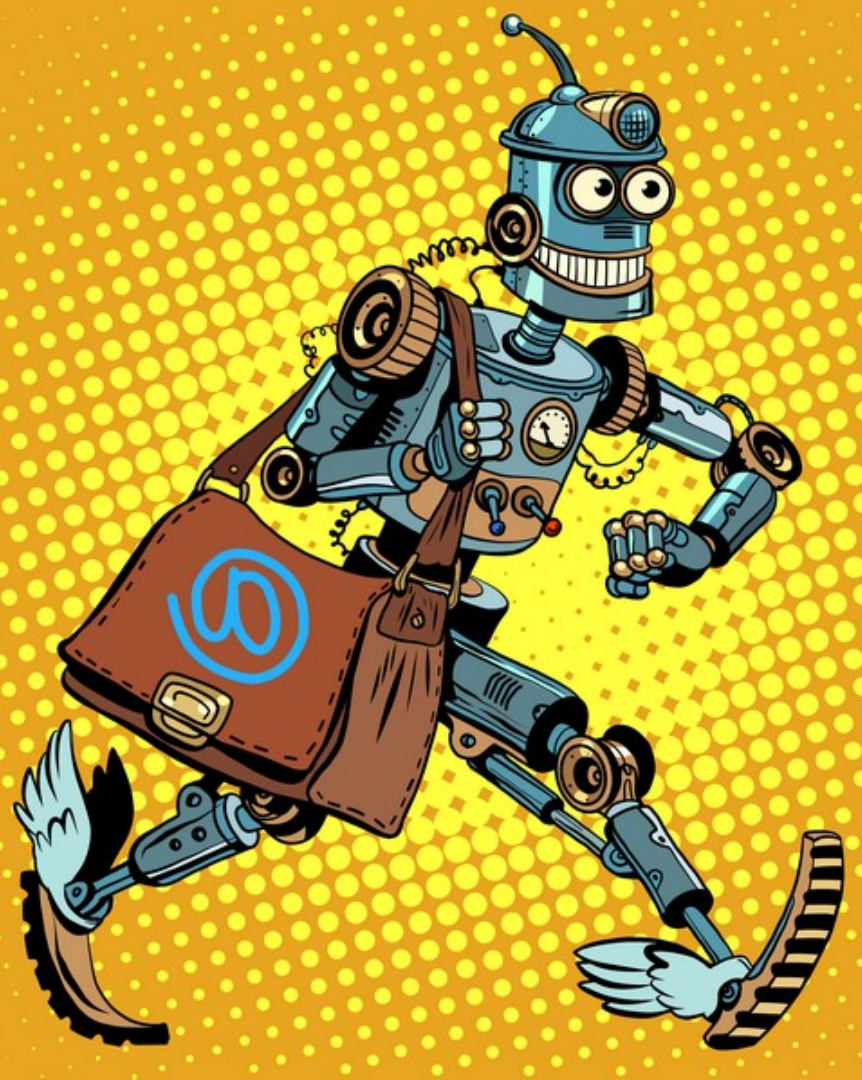


Réussir on projet de CallBot

20 conseils
indispensables !

Au sommaire

- ▶ Qu'est ce qu'un Callbot ?
- ▶ 20 conseils pour mettre en place un Callbot
- ▶ Lancez vous
- ▶ A propos d'Eloquent





A vos ordres !

L'émergence des Callbots

Une demandes des clients pour + de réactivité

4

72 % *des clients préfèrent résoudre eux même leur problème plutôt que d'appeler le Service Client*

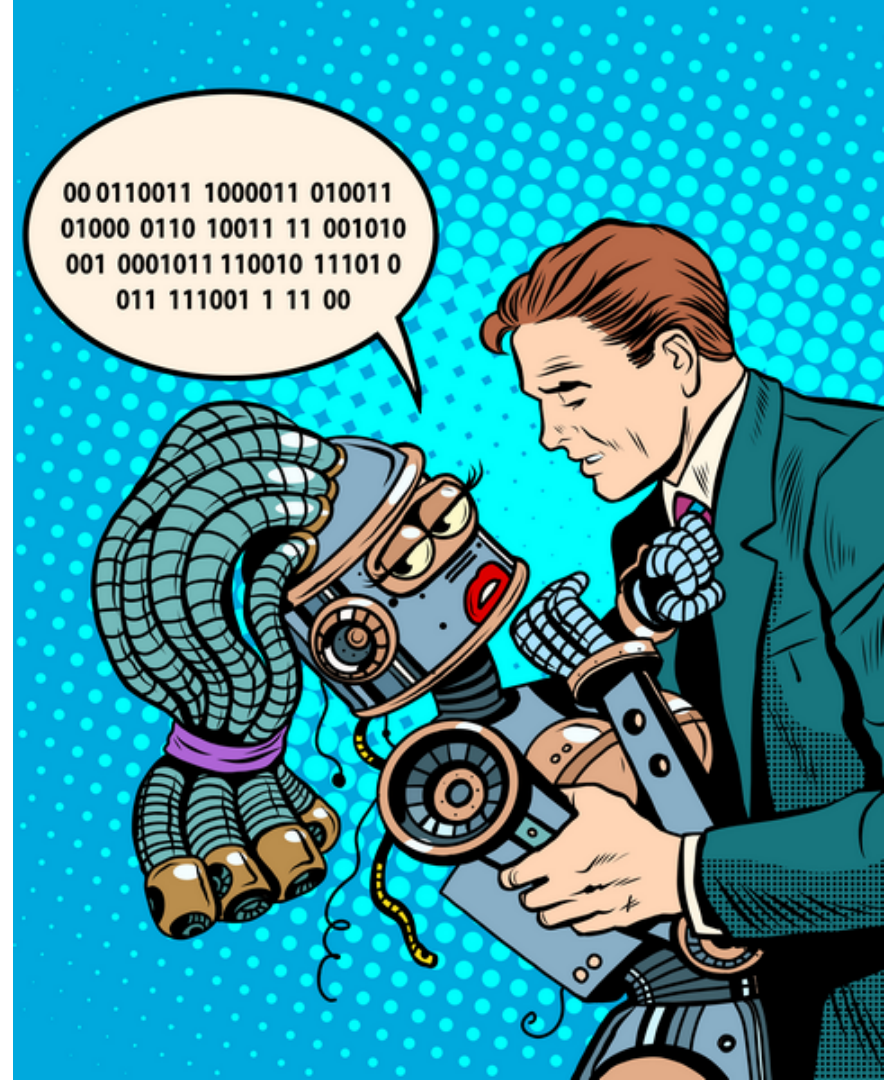


22% *des consommateurs jugent la réactivité du Service Client comme critère majeur de satisfaction*

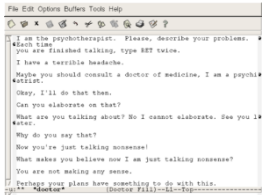


L'émergence des Callbots

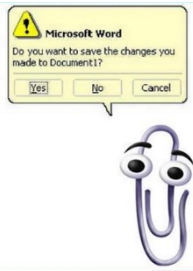
- ▶ Les algorithmes existent depuis 1960
- ▶ Ce changé:
 - ▶ L'amélioration continue des technologies d'analyse sémantique
 - ▶ La baisse des coûts grâce au Cloud
 - ▶ Les API pour donner + de valeur
 - ▶ L'investissement massif des GAFA qui rendent les technologies accessibles



Intelligence artificielle et bots, tout s'accélère !



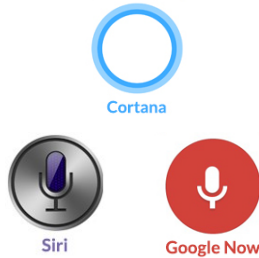
Eliza MIT
1964



Microsoft
clippy
1997



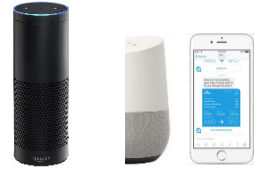
Assistants
virtuels sur
mesure
2000



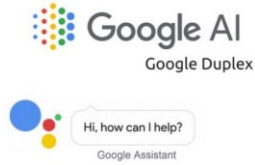
Assistants
vocaux sur
smartphones
2011



Chatbot
Facebook
Messenger
2016



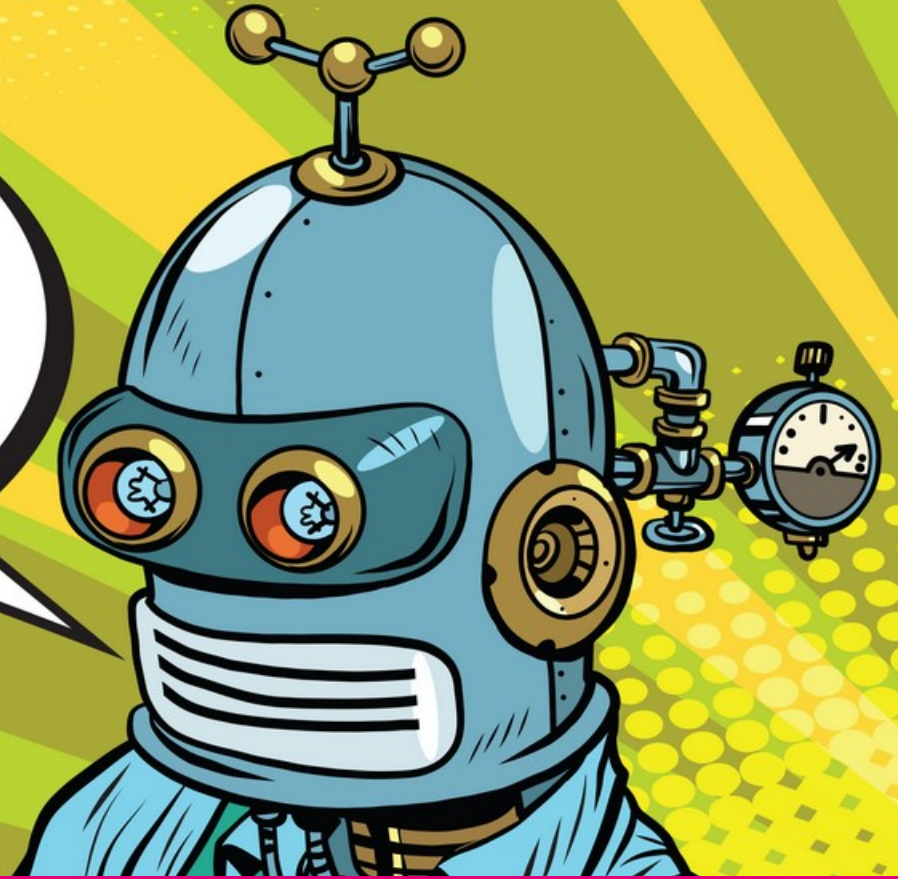
Voicebot via
smartspeakers
2017



Callbots
entrants
sortants
2018

Une accélération des performances de la NLP & TtS

**En quoi puis-je
vous aider ?**



Qu'est-ce qu'un Callbot ?

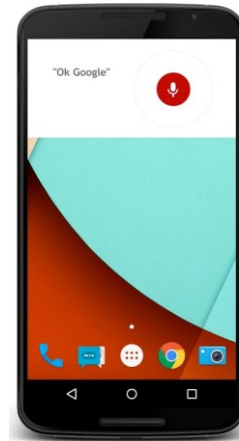
Chatbots



Callbots



Voicebot



Comment fonctionne un chatbot / callbot ?

Canal

(Web & Messenger & tél...)



Demandes clients

(boutons et/ou conversations)

Où en est la **ma** commande ?

Quand **je** vais être livré ?

Où est **mon** colis ?

J'ai toujours pas reçu **mon** produit

Je veux faire un suivi de **commande**

Interprétation

(analyse sémantique de la phrase)



Actions du bot

(selon apprentissage)

Réponses

Questions

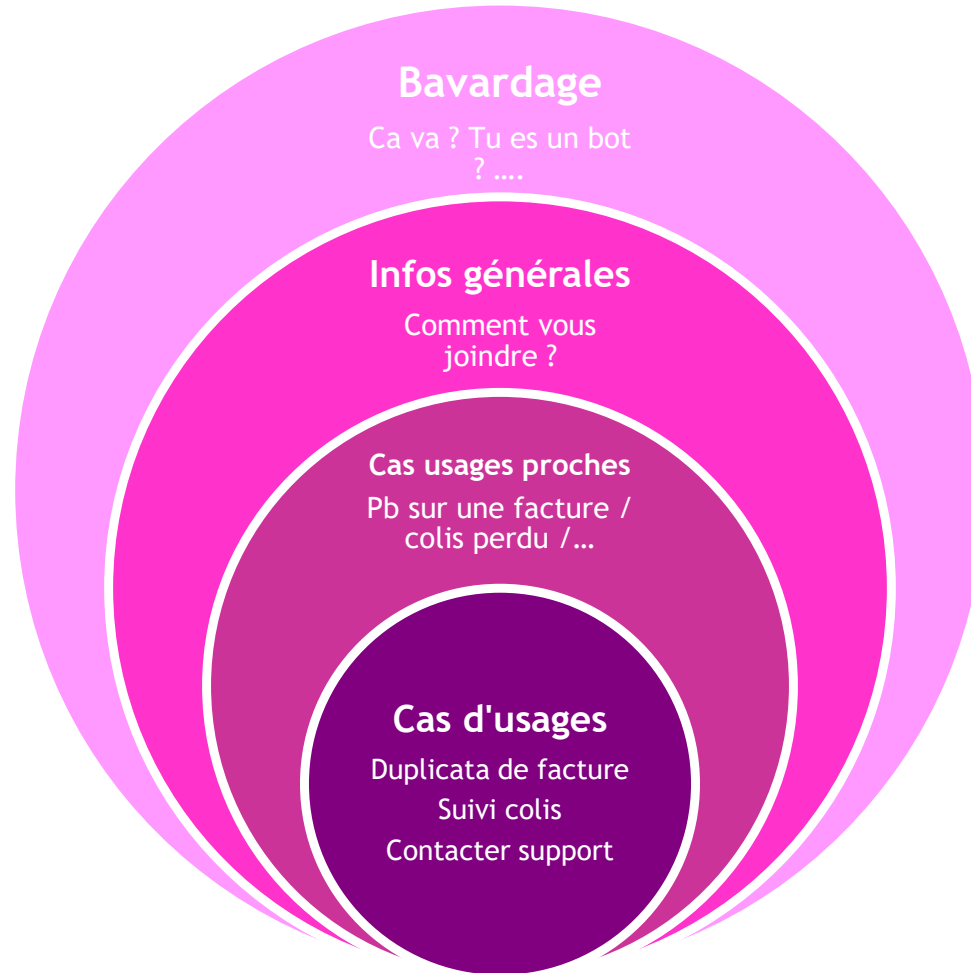
Connexion SI

Actions

Escalade Vers le conseiller

Stockage conversations

L'importance cruciales du choix des cas d'usages



Il est indispensable de choisir les bons cas d'usages

Un apprentissage pour chaque question

Quels cas d'usages automatiser ?

- ▶ Partir de l'analyse des demandes au Service Client
 - ▶ Volume / Personnalisation / Temps passé
 - ▶ Qu'est-ce qui est automatisable ?
- ▶ Attention à la finesse dans l'analyse des demandes
 - ▶ Pb de mot de passe = X cas d'usages
 - ▶ Mot de passe Windows / Logiciel métier ?
 - ▶ Mot de passe perdu / PC bloqué ?
 - ▶ ...
- ▶ Exemples simples :
 - ▶ Administratif : prise et suivi de commande, duplicata
 - ▶ Procédure : retours...
 - ▶ ...
- ▶ Sachant que l'on peut traiter 80% d'un cas d'usage et renvoyer vers le conseiller pour les 20%



Les 2 types de Callbots



▶ Le Callbot transactionnel

- ▶ Soulager les conseillers des demandes simples et récurrentes
- ▶ Traiter les demandes 24h/24
- ▶ Lancer des actions dans le système d'informations



▶ Le Callbot de routage:

- ▶ Améliorer l'Expérience Client avant le transfert aux conseillers
- ▶ Qualifier les appels et les orienter vers les bons services
- ▶ Diffusion de messages de service

Quelle différence entre un Callbot et un SVI ?

Callbot	Serveur Vocal Interactif
Comprend une question en langage naturel	Comprend les mots et expressions préprogrammés
Pas de script ou d'arborescence (à plat)	Arborescence et scripts
Mise en œuvre plus long mais apprentissage continu	Expertise pour la mise en œuvre et peu évolutif
Téléphone	Téléphone
Détection des mots "noirs" (ex : insultes...)	Pas de gestion de l'insatisfaction
Récupération des conversations (analyse des longues conversations, des mots verts...)	Pas d'enregistrement
Evolution rapides des technologies (reconnaissance des phrases, des émotions...)	Pas d'évolution majeure (reconnaissance de mots clés)

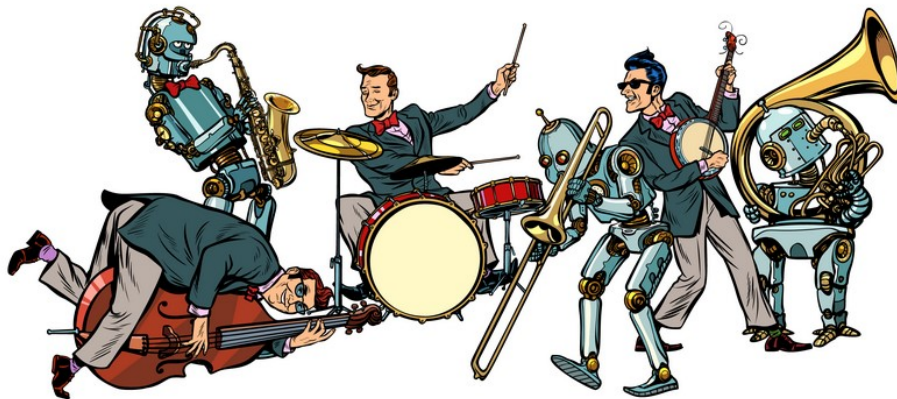
La Dream Team Bots + Conseillers



Les tâches simples, personnalisées et répétitives



Les questions complexes et le relationnel





20 conseils pour réussir son projet de Callbot

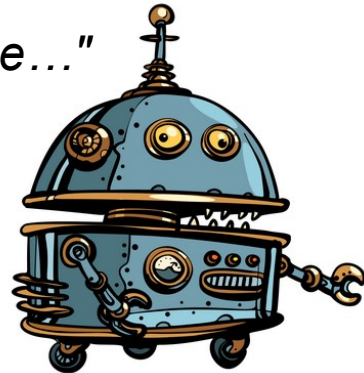
Un callbot n'est pas un bon génie...

1. La mission du bot doit être déclarée dès le départ pour éviter les déception
2. Choisir 1 ou 2 cas d'usages avec volume et de la personnalisation
3. Pas d'omni tâche (1 voicebot = une sélection de cas d'usages)
4. Partir des besoins du client, et non pas de ce que vous pensez que le client a besoin (pas FAQ)
5. Faire simple et si nécessaire penser en étapes



Le callbot doit faire gagner du temps

6. Prendre en compte les contraintes du vocal (noms, alphanumérique...)
7. Permettre toujours au client d'avoir un conseiller en escalade et détecter l'insatisfaction et les urgences
8. Reformuler les demandes pour être sûr de répondre au besoin
9. Intégrer dans la réponse du Bot la nature de la demande initiale
"Où en est la commande 1236" => "La commande 1236 a été livrée..."
10. Proposer 5 interactions au maximum pour obtenir un résultat

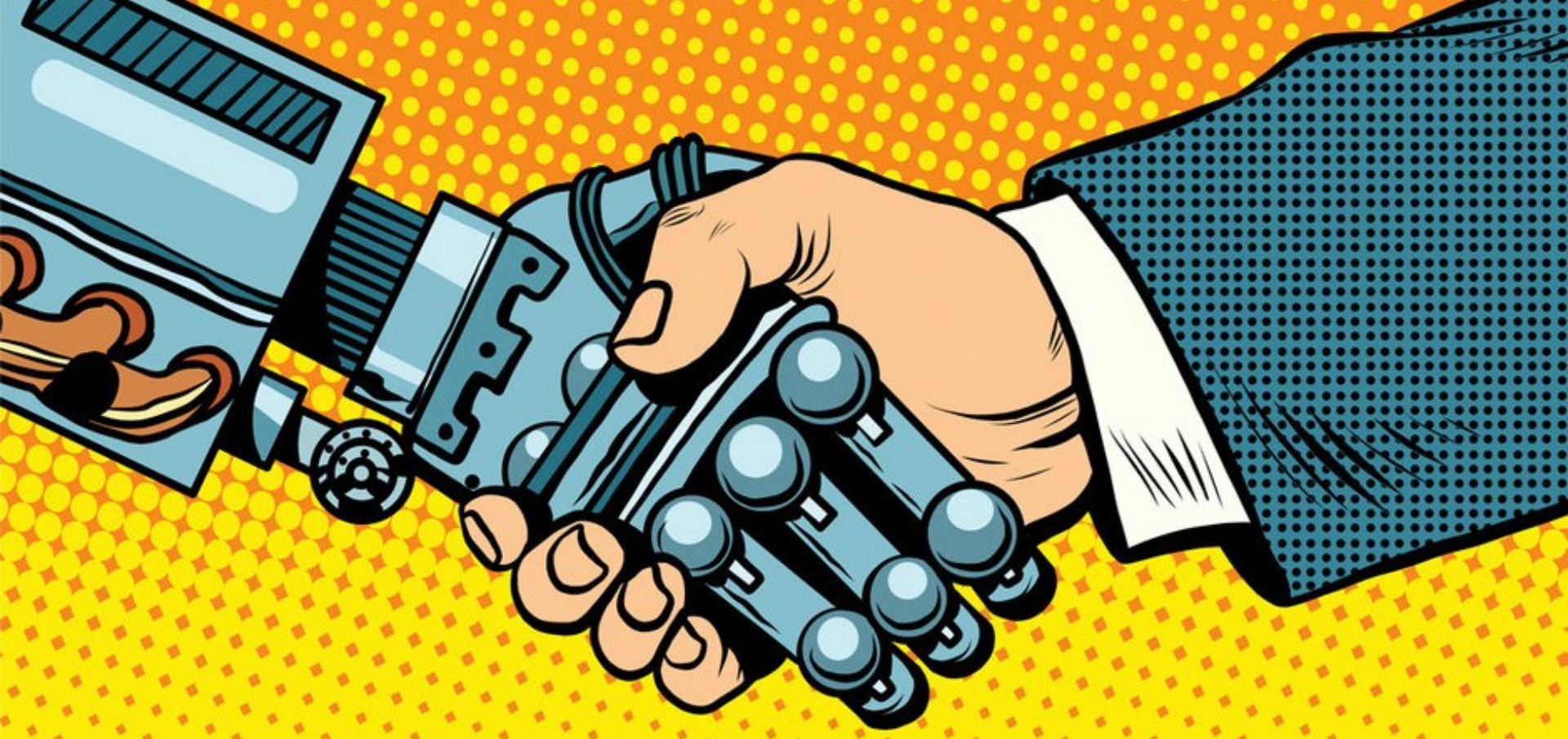


Quelques bonnes pratiques de design conversationnel

16. Utiliser les informations déjà à disposition pour anticiper les demandes (ex: identification du N° de l'appelant pour lui proposer un suivi de ses produits)
17. L'homme n'aime pas les Bot qui se font passer pour des humains, annoncer directement la mise en relation avec un Callbot
18. Prendre du temps pour l'entraînement et les tests, si l'expérience est décevante vous devrez faire un gros effort pour relancer l'intérêt.
19. Ne pas négliger la communication interne et la conduite du changement, les fantasmes sur les possibilités des Callbots ne sont pas à négliger.
20. Analyser dès le lancement les conversations non comprises pour y rattacher les intentions

Quand un bot n'est pas adapté ?

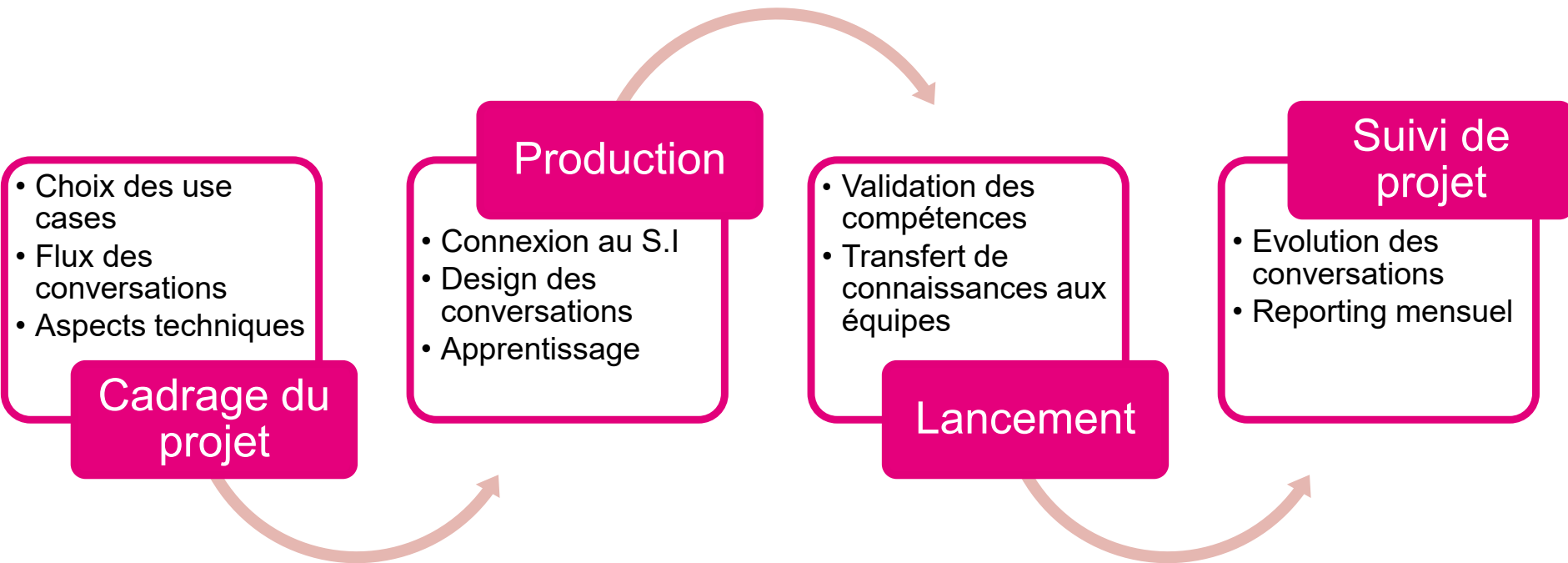
- ▶ Lorsque le nombre d'appels est trop faible ⇔ coût de mise en œuvre
- ▶ Les données du S.I. sont fausses, incomplètes... ce qui ne permet pas de répondre en automatique
- ▶ La demande est sensible et doit être gérée par un conseiller
- ▶ Les demandes sont très différentes (pas d'effet volume)
- ▶ ...



Passez à l'action

Une méthodologie basée sur la cocréation

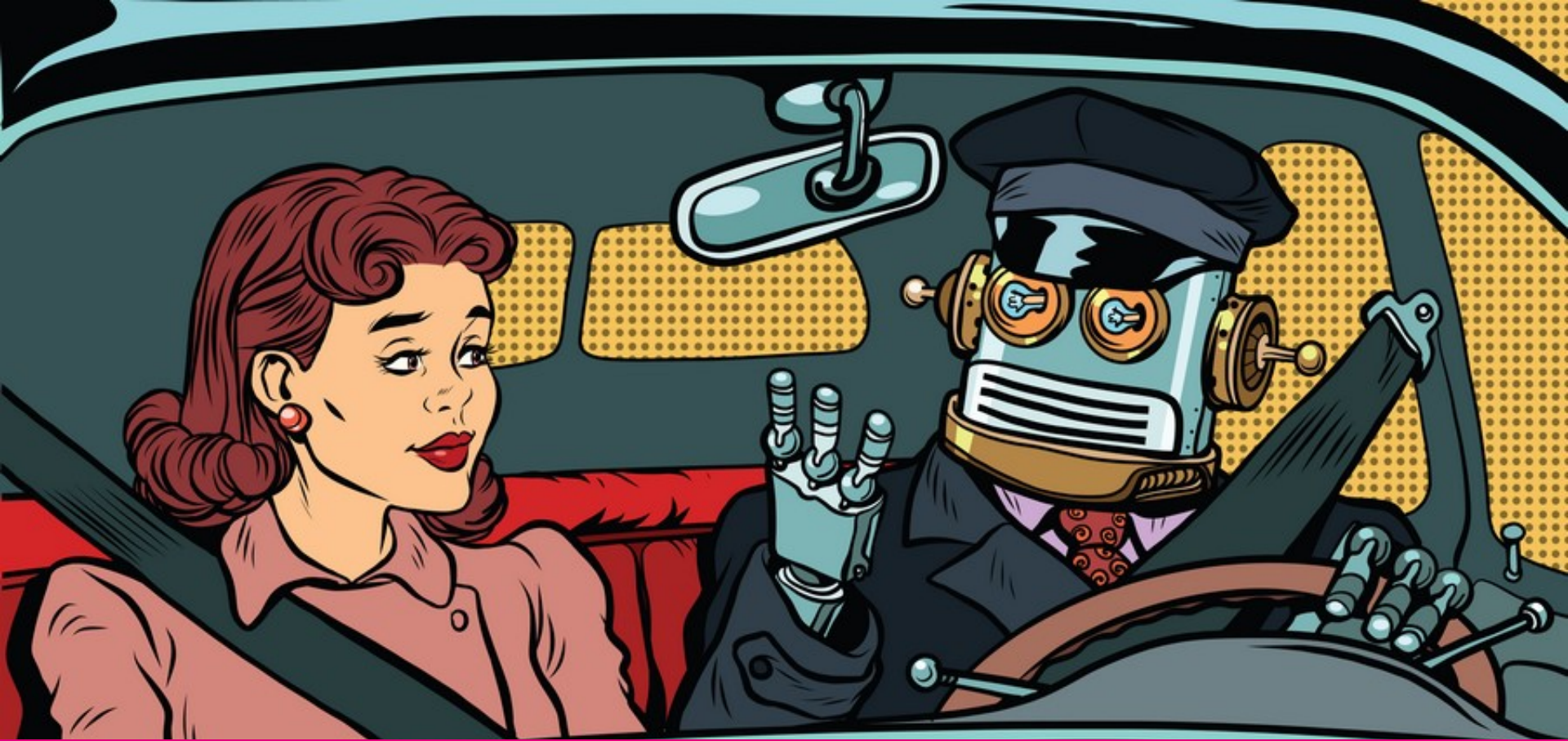
2 à 3 mois de mise en œuvre selon la complexité



Demandez-nous une démonstration

- ▶ **RDV Découverte de 30 minutes :**
 - ▶ Rappel sur le fonctionnement des Callbots
 - ▶ Echange sur vos cas d'usages
 - ▶ Validation de l'intérêt de la mise en place d'un Callbot

- ▶ **Nos coordonnées :**
 - ▶ marketing@eloquant.com
 - ▶ 0805 301 100



A propos d'Eloquent

Expert de la Relation Client depuis 2001 en Saas

21%

de **croissance**
de **CA** en 2018

300

clients actifs
en Europe

ISO
27001

pour **protéger**
vos données

90

collaborateurs
sur 3 sites

3

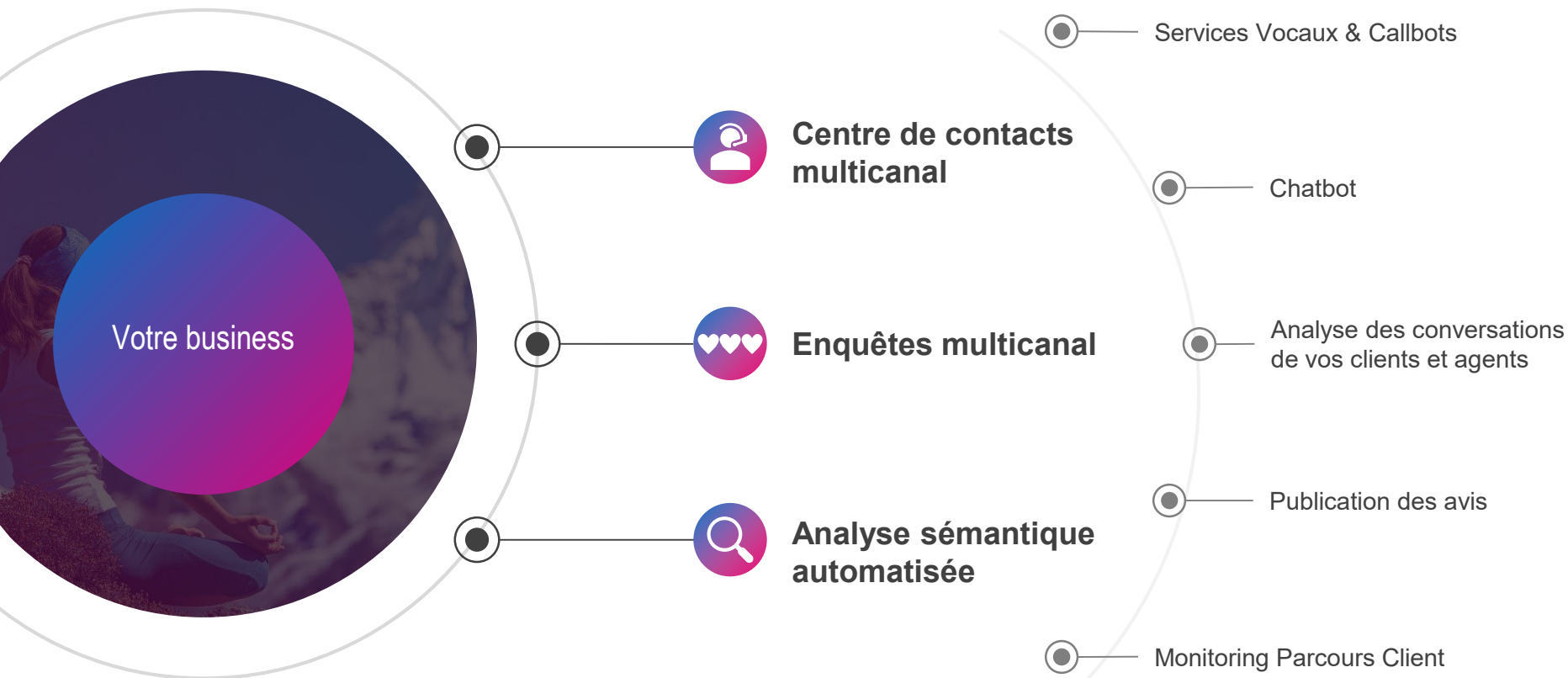
datacenters
redondés et
sécurisés en
France

G

Gartner « Market Guide
Voice of the Customer
2018 »



Facilitateur du Dialogue et de l'Ecoute de vos clients



Nos solutions au cœur de votre parcours client

01

Connectez vos SI pour **optimiser** la gestion des données client



eloquant.com

02

Déclenchez les interactions avec vos clients depuis vos applications métier



Microsoft
Dynamics 365

03

Le pilotage en **temps réel** de la relation tout au long du parcours client



Votre CRM,
ERP, BI...

Eloquent à vos côtés



Une solution
complète et un
accompagnement
permanent



IS 618581



Editeur SaaS

Conception des logiciels
Capacités d'intégration
Expertise télécom

Expertise métiers Relation Client

Chefs de projet & TAM
Chargés d'études & linguistes
Support & audit

Dialogue : centre de contacts

01

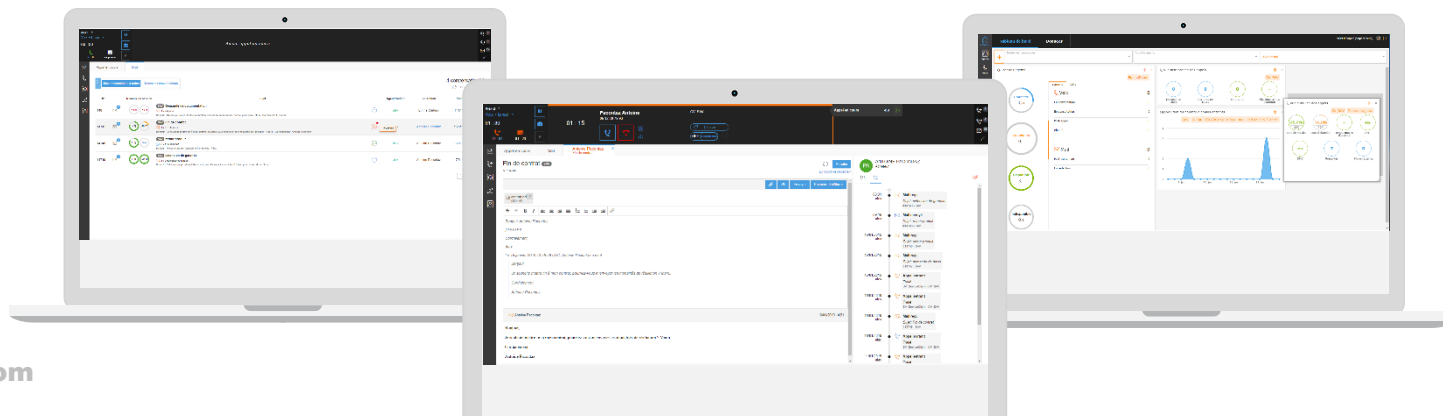
Traitez sur une **interface unique** vos appels clients, emails, chat, callback

02

Personnalisez le traitement des demandes clients : collecte, SVI, selfservice, etc

03

Pilotez, historisez et analysez l'activité de votre Service Client



Dialogue : zoom sur le chatbot & Callbots

The screenshot displays a customer portal interface. At the top, there's a navigation bar with 'CONSOMMATION' and 'AIDE & CONTACT'. Below this, three main service buttons are visible: 'Relever mon compteur', 'Faire une demande', and 'Payer ma facture'. The main content area features a chart titled 'MA CONSOMMATION' for the date '16/01/2019'. The chart shows consumption levels over time from February 2017 to December 2017, with a legend for 'Relevé client'. A chatbot window titled 'SAM' is overlaid on the chart, displaying a conversation:

SAM

Bonjour RENEE PROVOT, je suis SAM votre assistant virtuel !

Relevez votre compteur avec moi, c'est tellement plus simple !

[Relever mon compteur](#)

<- Ecrivez moi ici 140 >

01 Libérez vos agents des tâches répétitives et à faible valeur ajoutée.

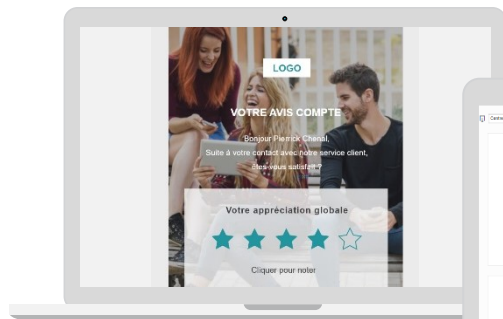
02 Réduisez vos coûts face aux pics de demandes et montées en puissance de votre activité.

03 Optimisez votre parcours client en menant des tâches ultra-personnalisées automatiquement

Ecoute : dispositif d'écoute client en continu

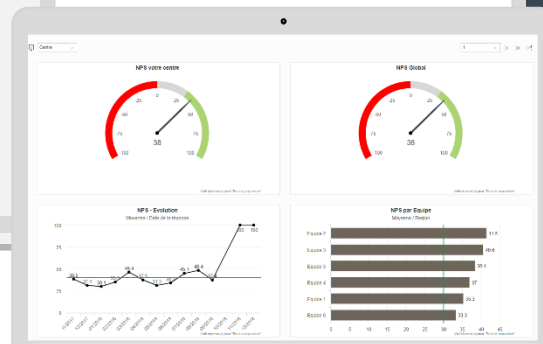
01

Ecoutez vos clients à **tous les moments clés** de leur parcours, à chaud et à froid, par SMS, mail ou web



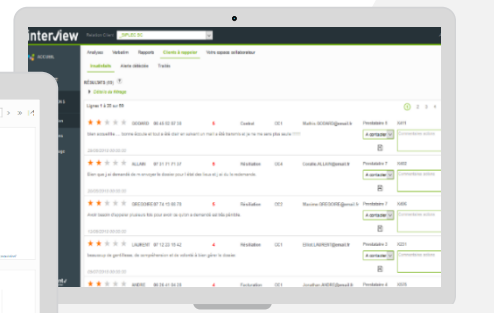
02

Elaborez des plans **d'amélioration en continu** et **traitez les insatisfactions** par actions correctives pour récupérer vos clients insatisfaits



03

Animez vos équipes et **réassurez** prospects et clients



Analyse sémantique automatisée

01

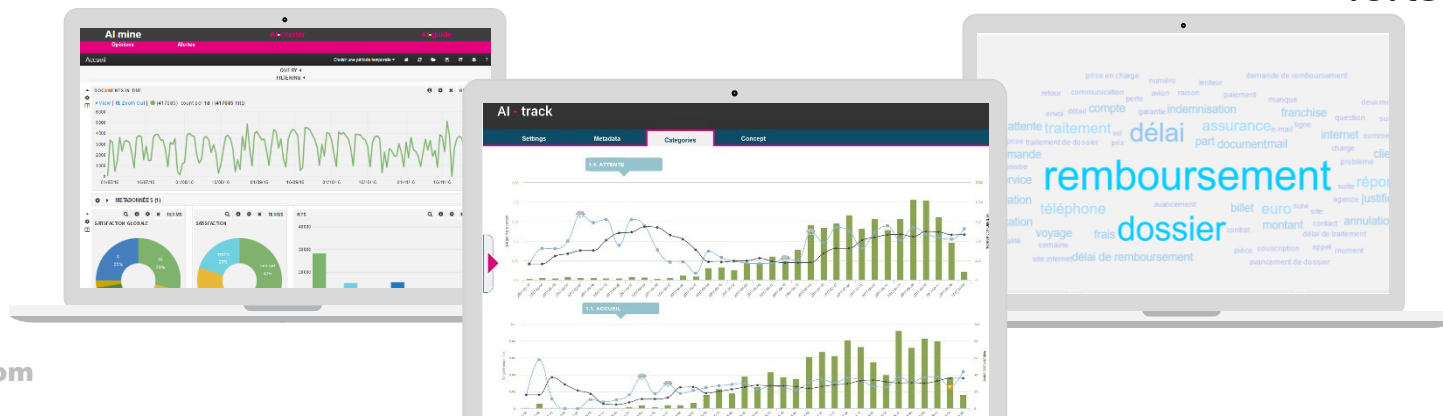
Structurez les commentaires écrits et vocaux de vos clients : catégories, opinions, suggestions

02

Transformez ces commentaires client en plan d'action pour vos équipes

03

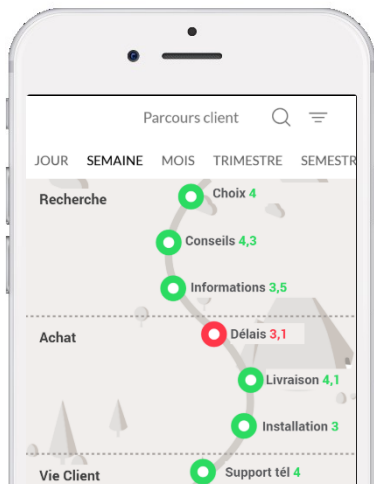
Détectez les leviers d'optimisation de l'Expérience Client : chantiers prioritaires, signaux faibles, points forts



Monitoring parcours client

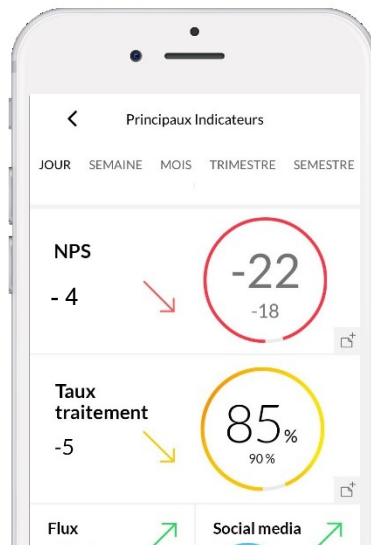
01

Unifiez tous les indicateurs de l'expérience client



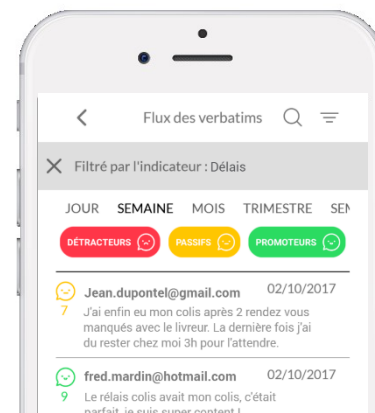
02

Identifiez les points noirs de l'expérience client pour agir



03

Faites de la culture client une réalité, en plaçant **vos clients au plus près de votre cœur**



Ils nous ont choisi récemment !



Une relation dans la durée

AIR FRANCE **KLM**

Adecco Medical

Solimut
Mutuelle
de France

CA CRÉDIT
AGRICOLE

enedis
L'ELECTRICITE EN RESEAU

EUROMASTER
Pneus et Entretien Véhicules

Groupama


LIBERTÉ • ÉGALITÉ • FRATERNITÉ
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE ET
DE LA JEUNESSE

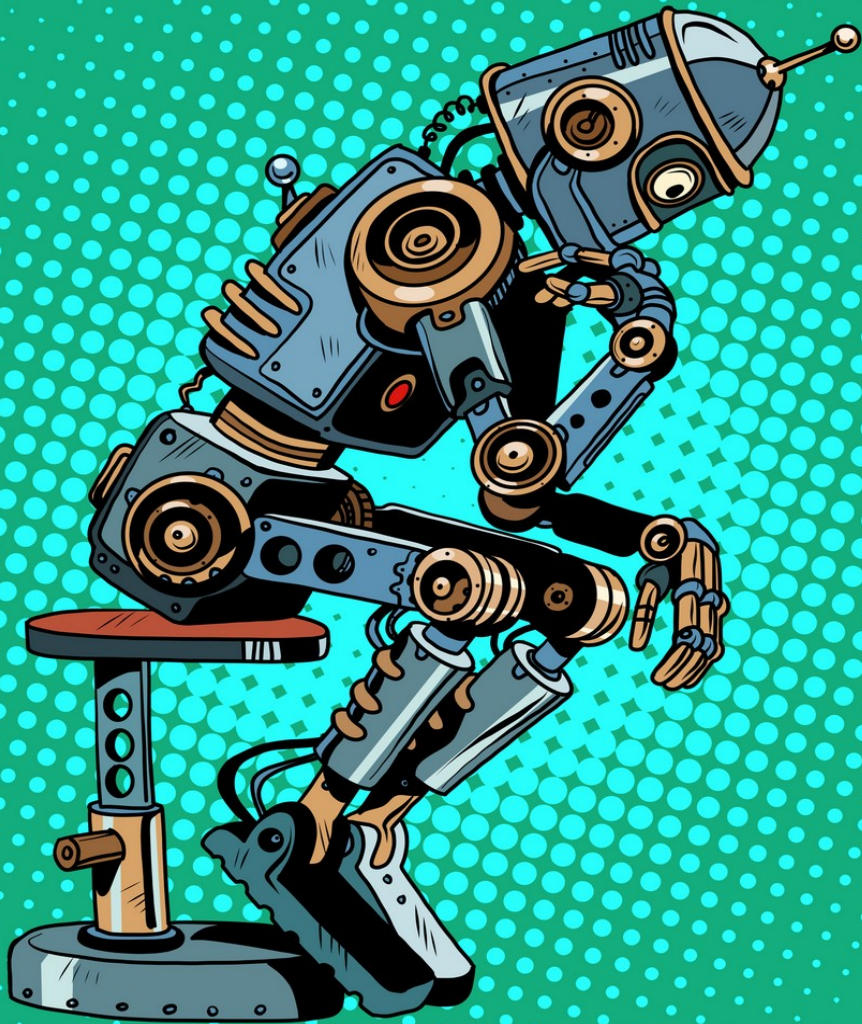
orange™

ROSSIGNOL 

SFR

 **TOTAL**

DAIMLER



Facilitateur de votre Relation Client



Dialogue, Ecoute et Sémantique
Expert de la Relation Client
Engagé dans l'écosystème

Acteur de confiance



Engagements de qualité de service
Certifié ISO 27001
Editeur, Opérateur & Intégrateur SaaS depuis 2001

Relation Durable



Stabilité des équipes Eloquant
Accompagnement dans la durée
Nos clients sont nos meilleurs ambassadeurs !